



**University of
Zurich**^{UZH}

**Zurich Open Repository and
Archive**

University of Zurich
University Library
Strickhofstrasse 39
CH-8057 Zurich
www.zora.uzh.ch

Year: 2018

**Wie geht es den Menschen, die Flüchtlinge betreuen? Eine Untersuchung
von Belastungen und Schutzfaktoren im schweizerischen Asyl- und
Flüchtlingswesen**

Steinlin, Célia ; Inäbnit, Ines ; Morina, Naser

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich

ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-150012>

Journal Article

Published Version

Originally published at:

Steinlin, Célia; Inäbnit, Ines; Morina, Naser (2018). Wie geht es den Menschen, die Flüchtlinge betreuen? Eine Untersuchung von Belastungen und Schutzfaktoren im schweizerischen Asyl- und Flüchtlingswesen. SozialAktuell, (1):36-37.

Wie geht es den Menschen, die Flüchtlinge betreuen?

Eine Untersuchung von Belastungen und Schutzfaktoren im schweizerischen Asyl- und Flüchtlingswesen

Text: Célia Steinlin, Ines Inäbnit und Naser Morina | Bild: S. Hofschlaeger, pixelio.de

Wie geht es den Menschen, die täglich mit Flüchtlingen zu tun haben, ihre teilweise traumatischen Lebensgeschichten hören, ihre Ängste und ihre Verzweiflung spüren und mit beschränkten Ressourcen für ihr Wohlergehen sorgen? Wir haben nachgefragt.

Asylsuchende und Flüchtlinge stammen aus Ländern, die sie verlassen mussten, weil ihre Sicherheit und ihre Existenz dort nicht mehr gewährleistet waren. Ein Grossteil von ihnen hat eine beschwerliche und gefährliche Reise hinter sich. Sie haben den Verlust ihrer Heimat und ihrer Kultur erlebt und oft auch den Verlust von Angehörigen. Diese unkontrollierbaren und erschreckenden Lebensereignisse können bei den Flüchtlingen z.B. zu Symptomen einer posttraumatischen Belastungsstörung führen. Viele sind noch nicht am Ziel, ihre Perspektive ist ungewiss, genauso wie ihr Verbleib in der Schweiz.

Eine herausfordernde Tätigkeit

Die Betreuungspersonen sind mit den Auswirkungen der belastenden Lebensereignisse auf die Flüchtlinge konfrontiert sowie mit Angst, Wut, Unverständnis und

Verzweiflung angesichts der aktuellen Situation. Sie sind oft sehr betroffen von den Lebensgeschichten der Flüchtlinge. Es gilt für sie, eine Balance zu finden zwischen Fürsorge und Zuwendung und der Wahrung ihrer sehr eingeschränkten und zeitlich begrenzten Rolle als Betreuungsperson. Nebst dem herausfordernden Umgang

sonen zeigten dabei deutliche Symptome einer sekundären Traumatisierung. Dies bedeutet, dass sie gleich reagiert haben, wie wenn sie selbst die traumatisierende Situation erlebt hätten. Die Symptome entsprechen dabei denen einer posttraumatischen Belastungsstörung mit den vier wichtigsten Hauptmerkmalen: Wieder-

Der Umgang mit Flüchtlingen kann zu grosser Betroffenheit führen sowie zu Hilflosigkeit und Ohnmacht

mit den Flüchtlingen werden Betreuungspersonen häufig Zeugen von Gewalt zwischen den Flüchtlingen und von heftigen Reaktionen auf negative Entscheide oder Weiterplatzierungen.

In der Betreuung von Asylsuchenden und Flüchtlingen arbeiten Menschen mit unterschiedlichem beruflichem Hintergrund. Die wenigsten verfügen über eine fundierte Ausbildung im Umgang mit psychisch belasteten Menschen und mit Symptomen von Traumafolgestörungen. Der Umgang mit Flüchtlingen kann zu grosser Betroffenheit führen sowie zu Hilflosigkeit und Ohnmacht. Diese Ohnmacht kann in Ärger und Ablehnung umschlagen.

erleben, Vermeidung, negative Gedanken sowie Übererregung. Ein kleiner Teil der Befragten (3 %) wies ausserdem eine ernstzunehmende Burnout-Gefährdung auf, deren Leitsymptome emotionale Erschöpfung, körperliche Beschwerden und reduzierte Leistungsfähigkeit sind.

Ebenfalls untersucht wurden Grenzverletzungen gegenüber Mitarbeitenden, Gewalt zwischen Flüchtlingen und Selbstverletzungen sowie suizidale Handlungen der

Sich rechtzeitig Hilfe holen

Die Angebote des IAP

Das Institut für Angewandte Psychologie der ZHAW unterstützt Betreuungspersonen mit Einzel- oder Teamberatung, Supervision und Fortbildungen zu folgenden Themen:

- Auswirkungen von Belastungen und Unsicherheiten bei Flüchtlingen
- Mögliche Belastungsreaktionen bei Betreuungspersonen (Erschöpfung, Schlafschwierigkeiten, Ängste, Reizbarkeit, Resignation, Albträume, Distanzierung, Zynismus) und Umgang damit
- Resilienzförderung, Gesunderhaltung, Selbstfürsorge
- Rolle des Teams und gegenseitige Unterstützungsmöglichkeiten
- Beratung von Führungspersonen zu Unterstützungsmöglichkeiten für ihre Mitarbeitenden

Wie sieht der Arbeitsalltag der Betreuungspersonen aus?

Wir haben 178 Betreuungspersonen in der Schweiz gefragt, unter welchen Belastungen sie leiden, wie oft sie mit Grenzüberschreitungen durch die Flüchtlinge konfrontiert sind und was ihnen hilft, gesund und handlungsfähig zu bleiben. Die Stichprobe bestand zu 25 % aus SozialarbeiterInnen, zu 17 % aus Freiwilligen, zu 12 % aus JuristInnen und zu 8 % aus DolmetscherInnen. Der Rest waren Führungspersonen, SeelsorgerInnen, SachbearbeiterInnen, Lehrkräfte und andere.

Ein Grossteil der Befragten (74 %) gab an, im Laufe ihrer beruflichen Tätigkeit mindestens einmal mit deutlicher Belastung über die Arbeitszeit hinaus auf Schilderungen traumatischer Erlebnisse von Flüchtlingen reagiert zu haben. 10 % der Betreuungspersonen

Célia Steinlin,

Dr. phil., ist Psychotherapeutin und Dozentin am Institut für Angewandte Psychologie der ZHAW.



Ines Inäbnit,

M Sc, ist Psychologin und arbeitet als Beraterin bei Pro Juventute Bern.



Naser Morina,

Dr. phil., ist Oberassistent in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, Universitätsspital Zürich.



Flüchtlinge. Knapp 40% der Befragten gaben an, in den letzten drei Monaten mindestens ein solches Erlebnis bei der Arbeit gehabt zu haben. Je etwa ein Viertel der Mitarbeitenden gab an, schon einmal Zeuge von Konflikten zwischen Flüchtlingen sowie von selbstverletzendem oder suizidalem Verhalten geworden zu sein. Einige Betreuungspersonen waren in den letzten drei Monaten selbst von Grenzverletzungen betroffen. Dabei kam es vor allem zu verbalen (17%) und seltener zu körperlichen (8%) Übergriffen durch Flüchtlinge. In früheren Studien mit Betreuungspersonen in der stationären Kinder- und Jugendhilfe fielen diese Zahlen deutlich höher aus. Dort gaben über 90% der Befragten an, in den letzten drei Monaten ein solches Ereignis erlebt zu haben (Steinlin, Fischer, Dölitzsch et. al., 2015). Dies lässt sich am ehesten damit erklären, dass unsere aktuelle Stichprobe viele Personen enthielt, die nur punktuell oder in einem klar definierten Rahmen (Juristen, Dolmetscher, etc.) mit Flüchtlingen zu tun haben. Studien belegen, dass sich Belastungen im Arbeitsalltag auf das Wohlbefinden und die Gesundheit der Betreuungspersonen und damit auch auf die Betreuungsqualität auswirken. Belastete Betreuungspersonen begegnen ihren Schützlingen mit weniger Geduld, Offenheit und Wertschätzung. Dies wiederum kann einen Einfluss haben auf das Verhalten der betreuten Personen, die Atmosphäre ist insgesamt schlechter, und es kommt vermehrt zu Konflikten. So entsteht ein Teufelskreis, der allen Beteiligten schadet.

Was hilft, um gesund und handlungsfähig zu bleiben?

Wir haben festgestellt, dass diejenigen Personen am wenigsten Belastungen zeigten, die ein hohes Kohärenzgefühl, mehr berufliche Selbstfürsorge und eine höhere Arbeitszufriedenheit aufwiesen.

Kohärenzgefühl beschreibt die Fähigkeit, die Zusammenhänge des Lebens als verstehbar zu betrachten, die Überzeugung, das eigene Leben auch in herausfordernden Situationen handhaben zu können, sowie den Glauben daran, dass das Leben bedeutsam und sinnhaft ist. Je stärker ausgeprägt das Kohärenzgefühl bei den Betreuungspersonen war, desto geringer die Belastung. Dieser Befund deckt sich mit den Ergebnissen zahlreicher Studien aus anderen Lebens- und Arbeitsbereichen, ist doch das Kohärenzgefühl gemäss dem Begründer des Begriffs, Antonovsky (1997), der wichtigste Aspekt der Salutogenese, also der Entstehung und Erhaltung von Gesundheit.

Als weiterer wichtiger Schutz vor Belastungssymptomen erwies sich ein fürsorglicher Umgang mit sich selbst bei der Arbeit. Personen, die angaben, Verantwortung abgeben und auch einmal Nein sagen zu können, regelmässig Pausen zu machen und in schwierigen Situationen Rat bei den Arbeitskollegen einzuholen, waren weniger belastet.

Der dritte wichtige Schutzfaktor war die Arbeitszufriedenheit. Diese haben wir anhand von vier Bereichen erhoben:

- Unterstützung durch Vorgesetzte, Partizipation und Transparenz
- Kommunikation und Unterstützung im Team
- Freude an der Arbeit
- institutionelle Strukturen und Ressourcen

Wer mit seiner Arbeit insgesamt zufriedener war, wies ein niedrigeres Risiko auf, Belastungssymptome zu entwickeln. Dabei erwiesen sich die institutionellen Strukturen und Ressourcen als besonders bedeutsam. Das heisst, dass Mitarbeitende, die den Eindruck haben, den Flüchtlingen gerecht zu werden, die Zeit haben, um schwierige Situationen mit KollegInnen zu besprechen, die sich in Krisensituationen ausreichend abgesichert fühlen und die wissen, wie sie sich zu verhalten haben, besonders gut geschützt waren.

Unterstützung für Betreuungspersonen

Wir haben die Betreuungspersonen ausserdem gefragt, zu welchen Unterstützungsangeboten sie bereits Zugang haben und welche sie sich wünschen würden. Die Ergebnisse sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

Unterstützungsangebot	Vorhanden (% der Tn.)	Gewünscht (% der Tn.)
Fallbesprechungen im Team	67 %	20 %
Gesprächsangebot von Vorgesetzten	58 %	16 %
Offenheit gegenüber persönlichen Belastungen	53 %	18 %
Fehlerfreundlichkeit	50 %	16 %
Fortbildungen	49 %	32 %
Fallbesprechungen mit externer Fachperson	30 %	33 %

Fazit und Ausblick

Die Ergebnisse unserer Untersuchung haben gezeigt, dass Betreuungspersonen im Flüchtlingsbereich grossen Herausforderungen ausgesetzt sind, die zu Belastungssymptomen in Form von sekundärer Traumatisierung oder Burnout führen können. Wir haben ebenfalls zeigen können, dass



Ein fürsorglicher Umgang mit sich selbst bei der Arbeit ist ein wichtiger Schutz vor Belastungssymptomen.

diejenigen Personen weniger gefährdet sind, die ihre Arbeit als kohärent, also als verstehbar, bewältigbar und bedeutsam erleben, die bei der Arbeit fürsorglicher mit sich selbst umgehen und deren Arbeitsumfeld von Wertschätzung, Transparenz, Partizipation und von ausreichenden institutionellen Strukturen und Ressourcen geprägt ist.

Um das Kohärenzgefühl bei der Arbeit zu erhöhen, benötigen die Betreuungspersonen Wissen über mögliche Traumafolgestörungen bei den Flüchtlingen. Nur so können sie schwierige Interaktionen mit den Flüchtlingen und heftige Emotionen wie Aggression, Ärger, Feindseligkeit oder scheinbare Gleichgültigkeit besser verstehen und einordnen und angemessen darauf reagieren. Eine Sensibilisierung der Betreuungspersonen für eigene Grenzen und Belastungsreaktionen könnte sie dazu motivieren, besser auf sich zu schauen und sich bei einer Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes rechtzeitig Hilfe zu holen. Ein offener, von Fehlerfreundlichkeit und Wertschätzung geprägter Umgang mit den Mitarbeitenden vonseiten der Führungskräfte sowie der anderen Teammitglieder trägt ausserdem dazu bei, dass Mitarbeitende länger gesund bleiben und ihre Arbeit mit mehr Freude und Engagement ausüben können. Nicht zuletzt ist es wichtig, dass klare Regelungen und Strukturen geschaffen werden für den Fall von Krisen, damit Mitarbeitende sich sicherer fühlen und Ängste vermieden werden können. Es wäre wünschenswert, dass bei der Zuteilung von Ressourcen das Wohlbefinden der Betreuungspersonen vermehrt berücksichtigt würde.

Literatur

- Antonovsky, A.; und Franke, A. (Hrsg.) (1997). Salutogenese: Zur Entmystifizierung der Gesundheit. Tübingen: Dgvt-Verlag.
- Steinlin, C.; Fischer, S.; Dölitzsch, C.; Fegert, J. M.; Schmid, M. (2015). Pädagogische Arbeit in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, eine gefahrgeneigte Tätigkeit. Trauma & Gewalt, 9(1), 22–33.